

	PROCESO DE GESTIÓN CASSIMA		GCS-FO-41
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Aprobación: COORDINADOR CASSIMA
	Versión 1	Fecha: 09/03/2015	PAG. 1 DE 1

PROCESO		OBJETIVO DEL PROCESO		
Gestión Operación Líneas de Servicios Subproceso: Servicios Técnicos y Ambientales (Medioambiental Services)		Elaborar productos o suministrar servicios cumpliendo con la solicitud comercial, generando aceptación y satisfacción del cliente en las siguientes modalidades: Geomática y Sistemas de Información Geográfica, Lineamientos Biológicos y Ecológicos, Elaboración de PGIRS Evaluación ambiental, social y económica de sistemas productivos, Muestreo y Análisis Físicoquímico, Fitoremediación y Servicios Ambientales		
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD EN EL PROCESO				
Director Ambiental				
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Gestión Comercial Gestión Estratégica Cliente	Solicitud del cliente	Planeación del requerimiento, evaluando tiempos, costos, riesgos y factibilidad	Propuesta de ejecución del proyecto	Gestión Estratégica Cliente
Gestión Estratégica Cliente	Propuesta de ejecución del proyecto aprobada	Coordinación de la adquisición de bienes y servicios y recurso humano necesarios para la ejecución del proyecto	Bienes y servicios Recurso Humano	G. Operación Líneas de Servicios - Servicios Técnicos y Ambientales

G. Operación Líneas de Servicios - Servicios Técnicos y Ambientales	Bienes y servicios Recurso Humano Propuesta de ejecución del proyecto aprobada	Ejecución de actividades según programación	Informes parciales, registros	G. Operación Líneas de Servicios - Servicios Técnicos y Ambientales Cliente		
G. Operación Líneas de Servicios - Servicios Técnicos y Ambientales	Propuesta de ejecución del proyecto aprobada Informes parciales, registros	Revisión, análisis y ajuste del cumplimiento del producto solicitado por el cliente	Informes parciales, registros	G. Operación Líneas de Servicios - Servicios Técnicos y Ambientales		
G. Operación Líneas de Servicios - Servicios Técnicos y Ambientales	Propuesta de ejecución del proyecto aprobada Informes parciales, registros	Elaboración y Entrega de producto final	Producto (informe)	G. Operación Líneas de Servicios - Servicios Técnicos y Ambientales Cliente		
G. Operación Líneas de Servicios - Servicios Técnicos y Ambientales	Registro de aceptación del producto por parte del cliente Informe	Entrega de soportes para facturación	Soportes para facturación	Gestión Contable y Financiera		
RECURSOS		REQUISITOS DE LAS NORMAS APLICABLES			DOCUMENTOS APLICABLES	
Recursos Humanos: Gerente AFA Director Ambiental Director Agroindustrial Profesional de campo Técnico de campo Infraestructura: Oficina		NORMA ISO 14001:2004 Sistemas de gestión ambiental. OHSAS 18001:2007 Sistemas de gestión en seguridad salud ocupacional. ISO 9001 - 2008 Sistema de gestión de calidad			Los documentos aplicables al proceso se encuentran ubicados en el portal web de SIG GROUP Dirección: http://portalsig.grupo-sig.com/usuario/download_doc La codificación para los documentos pertenecientes a esta caracterización es: GOL-TES-XX-XX	

Sala de reuniones Equipos de cómputo Equipos de comunicación Vehículos Equipos Técnicos Financieros: Presupuesto	LEGALES Y DE OTRA ÍNDOLE	Legislación ambiental vigente aplicable Legislación en SISO aplicable Requisitos aplicables del cliente			
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
¿QUÉ SE CONTROLA?	¿QUIÉN LO CONTROLA?		FRECUENCIA	MECANISMO DE SEGUIMIENTO O INDICADOR DE GESTIÓN	
Satisfacción del Cliente	Director Ambiental		Por proyecto	Mecanismo de seguimiento: Evaluación de satisfacción del cliente	
Cumplimiento de los cronogramas de trabajo	Director Ambiental		De acuerdo a la duración del proyecto	Actividades ejecutadas*100 / Actividades programadas en el proyecto en el periodo	
Cumplimiento de requisitos legales del producto/servicio	Director Ambiental		Mensual	Productos aceptados en términos de requisitos legales por el cliente*100/ Productos presentados a los clientes en el periodo	
ELABORADO POR		REVISADO POR		APROBADO POR	
NOMBRE Y CARGO	María Angélica Román Ortiz Coordinador CASSIMA		NOMBRE Y CARGO	Yohan Adrián Prieto Director Ambiental	
				NOMBRE Y CARGO	Ivonne Astrid Cano Gerente AFA
FECHA	10/03/2015		FECHA	10/03/2015	